BAB III

METODE PENELITIAN

Menurut Cholid Nurbuka didalam buku " Metodologi Penelitian " bahwa metode itu artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu. Sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya. [93]

Sedangkan menurut Koentjaraningrat dalam bukunya metode-metode penelitian masyarakat menyatakan metode adalah cara atau jalan sehubungan upaya ilmiah, maka metode menyangkut masalah kerja atau belajar untuk dapat memahami obyek menjadi sasaran ilmu ini yang bersangkutan. [94]

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori, dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif.[95] pendekatan kuantitatif yang merupakan salah satu jenis kegiatan penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian baik tentang tujuan penelitian, sampel data, sumber data

[93] Cholid Nurbuko, 1997, *Metodologi Penelitian*, Bumi Askara, Jakarta, hal. 1-2
[94] Koentjaraningrat, 1991, *Metode Penelitian Masyarakat,* Gramedia, Jakarta, hal. 7
[95] Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, hal.14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maupun metodologinya.[96] pendekatan penelitian ini yang berlandaskan pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkandengan model keputusan yang menggunakan angka. [97]

Sedangkan jenis penelitian ini adalah metode kuantitatif yang berarti pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi. Pendekatan ini berangkat dari data, ibarat bahan baku dalam suatu pabrik, data ini diproses dan dimanipulasi menjadi informasi yang berharga bagi pengambilan keputusan. Pemrosesan dan manipulasi data mentah menjadi informasi yang bermanfaat inilah yang merupakan jantung dari analisis kuantitatif. Computer telah menjadi alat bantu utama dalam penggunaan analisis kuantitatif. [98]

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah, Rumah Sakit Semen Gresik yang beralamatkan di Jl.RA. Kartini No.280. Gresik. 61111 (031-3987840-41/Ext.6109).

---

[96] Puguh Suharsono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan praktis,* Indeks, Jakarta, hal. 3
[97] Dr. Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung, hal. 14
[98] Mudrajat kuncoro, 2001, *Metode Kuantitatif Edisi Pertama*, Yogyakarta, hal. 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk memudahkan proses selanjutnya penelitian mengelompokkan obyek penelitian ini dalam beberapa variabel :

1. Penanganan komplain di Rumah Sakit Semen Gresik. Data ini diperoleh berdasarkan pengamatan peneliti pada saat observasi langsung dan hasil angket yang telah disebarkan kepada pasien di Rumah Sakit Semen Gresik.
2. Kepuasan pasien yang ada di Rumah Sakit Semen Gresik. Data ini di peroleh berdasarkan pengamatan peneliti pada observasi langsung.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Setiap kali mengadakan penelitian maka yang harus diperhatikan adalah populasi. Populasi berasal dari bahasa inggris, yaitu " population " yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata populasi amat populer dipakai untuk menyebutkan serumpun/sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian.[99] Populasi dapat berupa organisme, orang atau sekelompok orang, masyarakat, organisme, benda, peristiwa.[100] Maka jumlah populasi yang diambil dari penelitian ini adalah semua konsumen

[99] Syofian,M.M., 2013, *Statistic Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, PT.bumi askara, Jakarta, hal. 56

[100] Ulber Silalahi, 2012, *Metode Penelitian Sosial*, PT. Rofika Aditama, Bandung, hal. 253

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang melakukan komplain pada bulan Januari sampai dengan Mei tahun 2015 yang berjumlah 100 di Rumah Sakit Semen Gresik.[101]

2. Sampel dan teknik sampling

Setelah menentukan populasi maka langkah selanjutnya adalah menentukan sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.[102] Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti.[103] Dalam penelitian ini, peneliti memiliki sejumlah keterbatasan yaitu mengenai waktu penelitian dan sangat beragamnya obyek yang akan diteliti. Maka dari itu besarnya sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 80 sampel dengan menggunakan rumus teknik Solving, dengan menggunakan tingkat kesalahan 5%. Untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya adalah sebagai berikut.

Rumus : $n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{100}{1+100(0,05)^2} = 80$

Di mana: n = sampel, N = populasi, e = perkiraan tingkat kesalahan.[104]

Salah satu teknik penentuan sampel yang dianggap paling tepat adalah teknik sampling Insindental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insindental bertemu

[101] Dokumentasi RSSG
[102] Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, hal. 116
[103] Dwi Priyatno, 2009, *Mandiri Belajar SPSS*, Mediakom , Yogyakarta, hal. 9
[104] Syofian Siregar, M.M., 2013, Metode penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual SPSS, Kencana, Jakarta, hal. 34

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.[105] Atau populasinya adalah individu-individu yang sukar ditemui dengan alasan sibuk, tidak mau diganggu, tidak mau menjadi responden, atau alasan lainnya.[106]

Dalam hal ini populasi dari pasien di Instalasi rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Semen Gresik , Sehingga teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik Sampling Insindental yang merupakan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel penelitian

Variabel merupakan segala susuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.[107] Adapun variabel-variabel penelitian yang akan diteliti dapat diklarifikasikan sebagai berikut

a. Variable Independen (X)

independent variables, atau disebut juga variabel bebas, merupakan variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel terikat dan

[105] Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D,* Alfabeta, Bandung, hal. 124
[106] Burhan Bungin, M.Si, 2013, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*, Kencana, Jakarta, hal. 120
[107] Sugiyono, 2010, *Metode PenelitianPendidikan*, Alfabeta, Bandung, hal. 60

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempunyai hubungan yang positif atau negatif.[108] Merupakan sebab yang diperkirakan dari beberapa perubahan dalam variabel terikat, biasanya dinotasikan dengan simbol X.[109] merupakan variabel uang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (X) yaitu, *Handling Complaint.*

Dalam penelitian ini, variabel *Handling Complaint* mempunyai sub variabel yang terdiri dari:

a. Permohonan maaf (X_1)
b. Empati (X_2)
c. Kecepatan dalam menangani komplain (X_3)
d. Keadilan dalam memecahkan masalah (X_4)
e. Kemudahan untuk menghubungi perusahaan (X_5)

b. Variabel dependen (Y)

Dependent variables merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian. disimbulkan dengan (Y) yaitu kepuasan.[110]

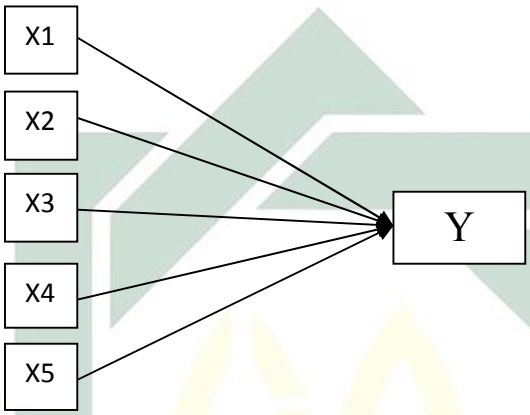
---

[108] Puguh Suharso, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, Indeks, Jakarta, hal. 38
[109] Julianshah Noor, S.E., M.M., 2011, *Metodologi Penelitian*, Kencana, Jakarta, hal. 48
[110] Nanang martono, 2010, *Statistik Sosial Edisi Pertama*, Gava Media, Yogyakarta, hal. 22-23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.1

Skema fariabel Handling Complaint



$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Untuk mengukur jawaban responden, dalam penelitian ini dipakai skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditentukan oleh peneliti. Dengan segala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai acuan untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan[111].

[111] Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, hal.93

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. **Indikator penelitian**

Indikator penelitian adalah bentuk-bentuk yang mengindikasikan ada tidaknya suatu atribut psikologi. Salah satu karakteristik utama indikator penelitian adalah rumusannya yang sangat operasional dan berada dalam tingkat kejelasan yang dapat diukur dan dapat dikuantifikasikan.[112] Dapat dirincikan menurut variabel sebagai berikut:

Tabel 3.1

Indikator dari masing-masing variabel

No	Vaeiabel	Sub variabel	Indikator-indikator
1.	Handling Complaint (X)	1. Permohonan maaf	Jujur, kesopanan, pemaaf, memberikan bantuan
		2. Empati	Memberi perhatian, sabar, ramah, peduli
		3. Kecepatan	Cepat, rentang waktu peneyelesaian, perkembangan, kemajuan,
		4. Keadilan	Adil, tidak melihat status ekonomi, tidak melihat status pendidikan
		5. Kemudahan	Menghubungi perusahaan,tidak berbelit-belit

[112] Nanang martono, 2010, *Statistic Sosial Edisi Pertama*, Gava Media, Yogyakarta, hal. 32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.	**Kepuasan pelanggan (Y)**		**Harapannya terpenuhi, kinerjanya bagus,kembali lagi, mengucapkan termakasih**

E. Tahap-tahap Penelitian

Usaha mempelajari penelitian kuantitatif tidak lepas dari usaha mengenal tahap tahap penelitian, yaitu tahap pra lapangan, tahapan pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data. Tahap-tahap penelitian ini nantinya akan memberikan gambaran tentang keseluruhan perencanaan, pelaksanaan, dan pengumpulan data.

1. Tahap pra lapangan

   Yaitu tahap yang mempersoalkan segala macam persiapan yang dilakukan sebelum peneliti terjun langsung kedalam kegiatan penelitian itu sendiri. Dalam tahap pra lapangan terdiri atas menyusun rancangan penelitian, menjajaki, menilai, serta memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan kepada pihak fakultas dan instansi terkait lainnya.

2. Menyusun rancangan penelitian

   Rancangan penelitian merupakan pedoman yang berisi langkah-langkah yang akan diikuti oleh peneliti untuk melakukan penelitiannya. Dalam menyusun rancangan penelitian, perlu diantisipasi tentang berbagai sumber

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dapat digunakan untuk mendukung data yang menghambat terlaksananya penelitian. Susunan rancangan penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah :

a. Menemukan dan merumuskan masalah

membuat rumusan masalah, setiap penelitian harus ada yang namanya permasalahan, masalah bisa timbul karena pengalaman pribadi, pengamatan terhadap sekitar ataupun bisa dari hasi membaca. Disinilah peneliti menemukan masalah dari pengalaman pribadi dan pengamatan sekitar. kemudian membuat matriks usulan judul penelitian, dan dilanjutkan dengan pembuatan proposal penelitian.

b. Menyusun kerangka teori

Langkah selanjutnya adalah mencari landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dipilih yaitu, tentang *Handling Complaint* dan kepuasan pasien. Kerangka teori merupakan penjelasan sementara dari gejala yang menjadi obyek yang diteliti dan dapat meyakinkan sesame peneliti dan para pembaca hasil penelitian ini.

c. Merumuskan hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, jadi peneliti merumuskan hipotesis untuk menjawab sementara rumusan masalah yang diteliti.

d. Menetapkan variabel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menentukan variabel yang berhubungan dengan penelitian, disini peneliti menggunakan dua variabel yaitu satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebasnya adalah *Handling Complaint*, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien.

e. Memilih alat pengumpulan data

Disini peneliti memilih metode angket yang dimana angket tersebut akan diberikan kepada pasien yang telah melakukan *komplaint* di tempat yang peneliti teliti, selain angket peneliti menggunakan metode observasi peneliti terjun kerumah sakit tersebut untuk mengamati sendiri dan metode dokumentasi yang menjelaskan tentang profil Rumah Sakit tersebut.

f. Menentukan sampel

Dalam penelitian ini peneliti menginginkan sampel populasi 80 pasien yang telah melakukan complaint untuk mewakili pasien lainnya, jadi peneliti memberikan angket kepada pasien tersebut yang telah melakukan complaint di Rumah Sakit Semen Gresik.

g. Menyimpulkan dan menyajikan data

Setelah peneliti mendapatkan semua data yang diperlukan dalam penelitian maka data itu diolah dan disajikan kepada para pembaca.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Memilih Lapangan

Lapangan penelitian yang dipilih oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah Rumah Sakit Semen Gresik, di jalan RA.kartini No 280 Gresik.

4. Mengurus Perizinan

Langkah awal perizinan adalah dimulai dari prizinan kepada dekan fakultas Dakwah dan Komunikasi untuk dapatnya melakukan penelitian di Rumah Sakit Semen Gresik berdasarkan pada judul penelitian pada Rusah Sakit tersebut, dengan membawa proposal yang telah disetujui oleh fakultas melalui seminar proposal.

5. Menjajaki dan Menilai Keadaan Lapangan

Langkah selanjutnya setelah persetujuan dari fakultas dan obyek penelitian, selanjutnya menjajaki dan menilai keadaan lapangan, melalui observasi secara langsung dalam lapangan penelitian.

6. Memilih dan memanfaatkan informan

Dalam usaha mendapatkan data secara optimal, maka dibutuhkan informan yang mengetahui dan faham terhadap masalah penelitian untuk membantu memberikan informasi penelitian. Dalam kesempatan ini dari pihak Rumah Sakit memilih salah seorang pada bagian Pemasaran sebagai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembimbing penelitian. Namun tidak menutup kemungkinan peneliti mendapatkan informasi dari informan lainnnya.

7. Persiapan perlengkapan penelitian

Sebagai perlengkapan sebagi upaya mengumpulkan data atau informasi dari obyek yang diteliti, peneliti menggunakan alat bantu berupa buku dan lembaran kertas berupa angket yang untuk disebar kepada pasien yang melakukan complain.

8. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap ini terdiri dari :

a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri

Dalam memahami pekerjaan lapangan, peneliti perlu terlebih dahulu memahami latar belakang penelitian di Rumah Sakit Semen Gresik, agar di lapangan penelitian berjalan dengan lancar. Peneliti juga mempersiapkan diri untuk baik secara fisik maupun mental. Disamping itu peneliti juga harus semaksimal mungkin membina hubungan baik dengan informan.

b. Memasuki lapangan

Setelah faham latar belakang penelitian, dan dirasa siap untuk melakukan penelitian, maka langkah selanjutnya adalah memasuki

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

langkah penelitian yang kemudian dilanjutkan dengan pencarian informasi dan data-data penelitian.

c. Berperan serta sambil mengumpulkan data

Peran peneliti dalam obyek penelitian memang dibatasi, namun kemungkinan adanya waktu yang bisa dimanfaatkan, maka secara tidak langsung peneliti juga akan terlibat dalam kegiatan lembaga. Dengan itu informasi dan data-data penelitian juga akan dengan mudah didapatkan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standart data yang ditetapkan. Bermacam-macam teknik pengumpulan data yaitu melalui angket, observasi, dokumentasi, dan pengukuran.[113]

Dalam pengumpulan data ini peneliti melakukan riset secara langsung pada obyek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan guna melengkapi data yang dibutuhkan yaitu dengan cara:

[113] Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, hal. 401

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. **(Questioner) Angket**

Angket adalah daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab dibawah pengawasan penelitian.[114] Questioner merupakan suatu bentuk instrument pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah digunakan.[115] Jenis questioner yang dapat digunakan dalam proses pengumpulan data yaitu questioner tertutup sebagaimana pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda. Jadi, responden tidak diberikan kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.[116]

Dalam teknik ini peneliti membagikan angket yang berupa pernyataan yang telah disiapkan sebelumnya dan diberikan kepada para konsumen sebagai populasi. Pernyatan ini merupakan bentuk indikator variabel bebas dan terkait. Dengan angket ini diharapkan mampu memperoleh hasil tanggapan para konsumen tentang Handling Complaint terhadap kepuasan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data primer dari responden. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pernyataan tertutup dengan mengukur menggunakan skala likert Dalam penelitian ini mengukur menggunakan skala liker yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau

[114] Nasution S, 1996, metode search, bumi askara, Jakarta, hal. 128
[115] Saifuddin Azwar, MA, 1997, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 101
[116] Syofian Siregar, M.M., 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan Manual & SPSS*, Kencana, Jakarta, hal. 21

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kelompok orang tentang fenominal sosial. Dengan skala likert, maka fariabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikotor dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan atau pertanyaan.[117]

Kemudian aitem yang berupa angket langsung diberikan kepada sumber data. Responden akan disilahkan untuk memilih respon SS (Sangat Setuju) dengan skor 5, S (Setuju) dengan skor 4, R (Ragu-ragu) dengan skor 3, TS (Tidak Setuju) dengan skor 2, atau STS (Sangat Tidak Setuju) dengan skor 1.

2. **Observasi**

Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung obyek datanya. Pendekatan observasi ini untuk mengumpulkan data dapat dilakukan dengan mengamati dengan mata, mendengarkan dengan telinga, membaca dengan pikiran.[118]

Dari metode observasi ini, peneliti membuat pengamatan untuk memperoleh data tentang kepuasan pasien dari adanya Handling Complaint yang telah diberikan di Rumah Sakit. Guna untuk mencari rumusan masalah yang nantinya akan menjadi judul penelitian.

---

[117] Sugiyono, 2010*, Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Alfabeta, Bandung, hal. 134-135

[118] Jogiyanto H.M., M.B.A., Akt., 2007, *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE, Yogyakarta, hal. 89-90

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah suatu metode yang dilakukan untuk mencari data mengenai suatu hal dengan cara melihat dan mencatat yang ada diobyek penelitian.[119]

Dalam metode ini, dimaksudkan untuk memperoleh data dari Rumah Sakit Semen Gresik tentang sejarah, struktur, visi, dan misi, sarana dan prasarana serta menjari dokumen lain yang penting dan yang terkait dengan penelitian.

G. Jenis dan Sumber data

1. Jenis data

Dalam penelitian penulis menggunakan peneitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantnya berupa angka, dari angka yang diperoleh tersebut akan dianalisis lebih lajut di dalam analisis data. Penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu Handling Complaint sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel terikat.

2. Sumber data

Sumber data ialah sumber dari mana data akan digali, adapun sumber data yang digunakan penulis untuk menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut:

a. Sumber data primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama dilapangan.[120]data yang diperoleh langsung dari subyek

[119] Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, alfabeta, Bandung, hal. 194

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat informasi yang dicari.[121] Data tersebut diperoleh secara langsung dengan wawancara yang dilakukan kepada Rumah Sakit Semen Gresik.

b. Sumber data skunder

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.[122] Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.[123]

Adapun sumber data sekunder yang dimaksud adalah sumber data yang didapat dari buku-buku yang berhubungan dengan topik bahasan ini serta hasil penelitian dilakukan oleh pihak lain.

Untuk lebih memudahkan peneliti maka harus diberi tabel tentang data, sumber data, teknik pengumpulan data.

---

[120] Burhan Bungin, M.Si, 2013, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi,* Kencana, Jakarta, hal. 128
[121] Saifuddin Azwar, MA, 1997, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 91
[122] Iqbal hasan, 2009, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistic*, PT.Bumiaskara, Jakarta, hal. 19
[123] Saifuddin Azwar, MA, 1997, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 91

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.2

Data, sumber data, dan teknik pengumpulan data.

Jenis data.	Data	Sumber	TPD
Sekunder primer	a. Sejarah berdirinya Rumah Sakit Semen Gresik. b. Visi dan misi. c. Falsafah dan Motto. d. Tujuan dan keyakinan. e. Struktur organisasi.	Informan dan Dokumen	D + O
Sekunder	a. Prosedur Handling Complaint Rumah Sakit Semen Gresik	Dokumen	D
Sekunder dan primer	a. Data dan jumlah pelanggan yang telah komplain. b. Perkembangan Rumah Sakit Semen Gresik. c. Kegunaan Handling Complaint pada perusahaan jasa. d. Tanggapan pelanggan terhadap Handling Complaint.	Pihak Humas pemasaran. Pasien	D
Primer	a. Hasil pengaruh Handling Complaint terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik.	Pasien	Q

Catatan :

TPD = Teknik pengumpulan data

D = dokumentasi O = observasi Q = questioner

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Teknik Validitas Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengelolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.[124] Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrument yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlaha variabel yang diteliti.

1. Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrument alat ukur yang telah menjalankan fungsi ukurnya. Menurut sekaran validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur.[125] Sedangkan untuk penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikan 5% yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.[126]

Untuk menguji instrumen yang dipakai maka peneliti menggunakan program SPSS 19. Untuk menguji validitas instrumen, peneliti menggunakan

---

[124] Syofian Siregar, M.M.,, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif* : dilengkapi dengn perbandingan perhitungan manual SPSS, kencana, Jakarta, hal. 46
[125] Tony Wijaya, 2013, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hal. 88
[126] Duwi Priyatno, 2013, *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Mediakom, Jakarta, hal. 17

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

korelasi *product moment*. Koefisien korelasi item-total dengan *Bivariate Pearson* dapat dicari dengan menggunakan rumus SPSS sebagai berikut:

a. Langkah – langkah dengan program SPSS

1) Masuk program SPSS
2) Klik variable view pada SPSS data editor
3) Pada kolom Name ketik item 1 sampai item 10, kemudian terakhir ketikkan skortot (skor total didapat dari penjumlahan item 1 sampai item 10).
4) Pada kolom Decimals angka ganti menjadi 0 untuk seluruh item
5) Untuk kolom-kolom lainnya boleh dihiraukan (isien default)
6) Buka data view pada SPSS data editor
7) Ketikkan data sesuai dengan variabelnya, untuk skortot ketikkan total skornya.
8) Klik Analyze-Correlate-Bivariate
9) Klik semua variabel dan masukkam ke kotak variable.
10) Klik, OK. Hasil output yang diperoleh. .[127]

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma XY - \Sigma X \Sigma Y}{\sqrt{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}}$$

Keterangan:

r_{xy}= Koefisien Korelasi (bivariate pearson)

[127] Dwi priyanto, 2008, Mandiri Belajar SPSS, Mediakom, Yogyakarta, hal. 26

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

x = Variabel Independen

y = Variabel Dependen

n = Banyaknya subjek

xy = Jumlah hasil kali antara variabel X dan Y

X^2 = Jumlah divisi skor X setelah terlebih dahulu dikuadratkan

Y^2 = jumlah divisi skor Y setelah terlebih dahulu dikuadratkan.[128]

Dari hasil analisis akan didapat nilai korelasi (r hitung). Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen (pertanyaan) tersebut valid dan bisa diteruskan ke penelitian. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel, berarti pertanyaan tersebut tidak valid. Pertanyaan tersebut harus di ganti atau diperbaiki.

[128] Puguh Suharso, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis, Indeks, Jakarta, hal. 108

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.3

Hasil uji faliditas

No	Item pertanyaan	Nilai
1.	Karyawan RSSG selalu meminta maaf atas ketidak nyamanan pasien	0,856 **
2.	Karyawan RSSG selalu jujur dalam menangani komplain.	0,488 **
3.	Karyawan RSSG selalu memberikan perhatian secara khusus terhadap pasien yang marah.	0,713 **
4.	Karyawan RSSG selalu sabar melayani dalam menghadapi complain dari pasien dan keluarga pasien (penunggu).	0,718 **
5.	Karyawan RSSG ramah dan peduli dalam menangani komplain.	0,736 **
6.	Karyawan RSSG selalu bertindak dengan cepat ketika menangani complain dari pasien dan keluarga pasien (penunggu).	0, 761 **
7.	Karyawan RSSG cepat dalam menanggapi komplain.	0,817 **
8.	Profesionalisme karyawan RSSG dalam menangani komplain.	0,831**
9.	Karyawan RSSG selalu bertindak adil dalam memecahkan suatu masalah atau komplain.	0,724 **
10.	Karyawan RSSG tidak melihat status ekonomi pasien dalam menangani komplain.	0,630 **
11.	Karyawan RSSG tidak melihat status pendidikan pasien dalam menangani komplain.	0,719 **
12.	Karyawan RSSG selalu memberi kemudahan kepada pasien untuk menyampaikan complain.	0,780 **
13.	Mudah untuk menghubungi perusahaan.	0,737 **
14.	Karyawan RSSG tidak berbelit-belit dalam menangani komplain.	0,846 **
15.	Pasien selama dirawat dilayani dengan sopan dan santun	0,679 **
16.	Pasien selama dirawat dilayani secara cepat	0,861 **
17.	Pasien merasakan empati ketika dirawat	0,761 **
18.	pasien dilayani tanpa melihat status ekonomi dan pendidikan.	0,740 **

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas suatu instrument meunjukkan hasil pengukuran dari suatu instrument yang tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran (error free), sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil (tidak berubah) dalam kurun waktu dan berbagai item atau titik (point) dalam instrument. Secara garis besar, pola pengujian instrument ini (biasanya menggunakan kuesioner).[129]

Uji reliabilitas menunjukkan akurasi, ketepatan, dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel[130]. Peneliti akan menguji reliabilitas instrumen menggunakan Koefisien korelasi keandalan Alpha (Cronbach's Alpha) dengan menggunakan program SPSS.

a. Langkah-langkah pada program SPSS

1) Siapkan data yang telah diinput
2) Klik Analiyze – Scale – Reliability Analysis
3) Klik item yang tidak gugur dan masukkan kontak items. Jika items sudah berada di kontak items maka klik item yang gugur dan keluarkan dengan klik simbol arah.
4) Klik Statistics, pada Descriptivs for klik scale if item deleted.
5) Klik Continue.

[129] Puguh Suharso, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan filosofi dan praktis,* Indeks, Jakarta, hal. 106

[130]Hengky Latan dan Selva Temalagi, 2013, *Analisis Multivariate Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*, Alfabeta,Bandung, hal. 46.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6) Klik OK, hasil output yang didapatkan adalah sebagai berikut.

$$CA = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum {\sigma_b}^2}{{\sigma_1}^2}\right]$$

Keterangan:

CA = Reliabilitas instrument (nilai alpha)

K = banyaknya butir pertanyaan

$\sum {\sigma_b}^2$ = Jumlah varian butir

${\sigma_1}^2$ = varian total

Hasil reliabilitas dinyatakan dalam bentuk koefisien, uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, artinya instrument dapat dikatakan reliable bila nilai alpha lebih besar dari r ktitis product moment.[131]

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, maka sebelum data yang terkumpul dianalisis harus dibuktikan terlebih dahulu bahwaa koesioner tersebut telah valid dan reliable, sehingga dalam analisisnya nanti menghasilkan hipotesis yang valid juga. Untuk mempermudah dalam analisis data, uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan alat bantu SPSS.

I. Teknik Analisis Data

Proses analisis data maksudnya untuk mengkaji pengujian hipotesis yang diajukan oleh penulis. Data yang telah dihasilkan dikumpulkan akan diseleksi,

[131] Duwi Priyanto, 2008, Mandiri Belajar SPSS, Mediakom, Yogyakarta, hal. 25-26

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikelompokkan serta disajikan, setelah itu dianalisis sesuai dengan bentuk dan jenis data.

Tujuan dari analisis data adalah untuk mencari keabsahan data tersebut dan mendapatkan suatu kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistic yang menggunakan software SPSS. Analisis data yang dimaksud untuk mengkaji pengujian hipotesa yang diajukan oleh penulis. Yujuan dari pada analisis data adalah untuk mencari keabsahan data tersebut dan mendapatkan suatu kesimpulan dari hasil-hasil penelitian yang dilakukan.

Dalam penelitian ini, teknik analisis statistic dilakukan dengan cara menggunakan Rumus Analisis statistik dilakukan dengan cara menggunakan Rumus Analisis regresi linier berganda.

1. Analisis Regresi Linier Berganda

   Analisis linier berganda digunakan oleh peneliti, karena peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).[132]

   Karena peneliti hanya memakai 5 variabel independen maka rumus untuk penelitian kali ini adalah :

[132] Suharsimi Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek,* Rineka Cipta, Jakarta, hal. 275

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pasien

a : konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 : koefisien regresi

X_1 : permohonan maaf

X_2 : Empati

X_3 : kecepatan dalam Menangani Komplaint

X_4 : keadilan dalam memecahkan masalah

X_5 : kemudahan untuk menghubungi perusahaan.

2. Uji hipotesis
   a. Uji asumsi klasik
      1) Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengatur data berskala ordinal, interval, atau rasio. Jika analisis menngunakan metode parametric, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal atau jumlah sampel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik non parametrik.[133]

2) Uji multikoleniaritas

Uji multikoleniaritas digunkan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel terikat menjadi terganggu.[134]

Dalam penelitian ini model regresi linier berganda dengan variabel bebasnya gaya kepemimpinan berkomunikasi dengan bawahan dan gaya kepemimpinan memimpin rapat dengan variabel terikatnya yaitu kinerja karyawan. Logika sederhananya adalah bahwa model tersebut adalah untuk mencari pengaruh antara gaya kepemimpinan berkomunikasi dengan bawahan dan gaya kepemimpinan memimpin rapat terhadap kinerja karyawan. Sehingga tidak boleh ada korelasi yang tinggi antara gaya kepemimpinan berkomunikasi dengan bawahan dan gaya kepemimpinan memimpin rapat.

3) Uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas yaitu

[133] Duwi Priyanto, 2008, Mandiri Belajar SPSS, Mediakom, Yogyakarta, hal. 28
[134] Dwi Priyatno, *Op. Cit.,* hal.39

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adanya ketidaksamaan varian dari residusial untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dala model regresi adalah tidak adanya gejala heterokedastisitas.[135]

b. Uji simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menegtahui besarnya pengaruh variabel-variabel bebas (gaya kepemimpinan berkomunikasi dengan bawahan dan gaya kepemimpinan memimpin rapat) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (kinerja karyawan). Rumus yang digunakan adalah :

$$F = \frac{R^2\ (n-k\ 1)}{k\ (1-R^2)}$$

Keterangan :

F = F hitung yang selanjutnya akan dibandingkan dengan F tabel

R^2 = determinasi

K = jumlah variabel bebas

N = banyaknya subyek penelitian

Untuk dapat menolak atau menerima H_0 dan H_1, pengujian ini dilakukan dengan memperhatikan nilai probabilitas F hitung, jika $p \leq 0.05$, maka H_0 ditolak. Bila ditolak berarti variabel bebas secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

[135] Dwi Priyatno, *Op. Cit.,* hal.41

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Uji parsial (Uji t)

Uji t ini digunakan untuk menegtahui pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Sedangkan sejumlah variabel bebas (X) lainnya yang diduga adalah pertautannya dengan variabel terikat (Y) tersebut bersifat konstanta atau tetap. Uji t ini digunakan untuk mengetahui variabel bebas yang saling berpengaruh diantara varaibel yang lain. Rumus yang digunakan menurut Rangkuti dalam bukunya Sugiono adalah :[136]

$$t = \frac{bi}{sbi}$$

keterangan :

t = besarnya t hitung

bi = koefisien regresi ke-i

sbi = standar eror dari koefisien eror dari koefisien bi

Jika probabilitas t hitung $p \leq 0.05$ maka H_0 ditolak, tapi jika probalilitas t hitung (p) > 0.05 maka diterima. H_0 ditolak berarti variabel bebas yang diuji mempunyai pengaruh yang signifikan dengan variabel terikat.

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah : mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden,

[136] Sugiyono, 2011. *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta, Bandung, hal. 365

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mentabulasi data berdasarkan variable dari seluruh responden, menyajikan data tiap variable yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.[137]

[137] Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, hal. 206

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id